



GRIGLIA DI AUTOVALUTAZIONE PER UN PERCORSO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

- SERVIZI

LEGENDA:

(M) - Indicatore Minimo: indicatore considerato essenziale ai fini dell'individuazione di una soglia minima di punteggio per intraprendere un percorso di CSR.

(U) – Indicatore Ulteriore: indicatore importante ai fini di un percorso di responsabilità sociale ma non considerato essenziale nell'individuazione di una soglia minima di punteggio.

Cliccando e premendo contemporaneamente CTRL sui termini provvisti di link si verrà rinviiati alla corrispondente definizione presente nel glossario.

Le domande presenti nella prima colonna della tabella sono esemplificative di possibili situazioni in adempimento a quello specifico indicatore. Le domande vogliono solo essere una traccia alle imprese per capire cosa viene loro richiesto ma non hanno carattere esaustivo. Per ciascun indicatore è, infatti, presente la voce Altro..con apposito spazio in cui si chiede alle imprese di inserire eventuali altre azioni realizzate in adempimento di tale indicatore.

Per le modalità di attribuzione del punteggio vedere la guida alla compilazione allegata.

N.B. Se l'impresa non può attribuirsi un punteggio in qualche indicatore per motivi strutturali (ed es. indicatore 3 pari opportunità se non sono presenti dipendenti di sesso femminile) segnerà N.C. e nel file Excel si attribuirà comunque il punteggio minimo (2 per indicatori Minimi –M e 1 per indicatori Ulteriori – U)

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 1: Impegno della direzione aziendale					
1. Indicatore: <u>Carta di identità dell'impresa socialmente responsabile (M)</u> Esiste una carta d'identità dell'impresa socialmente responsabile? Vi è una "politica aziendale" indirizzata ad un <u>percorso di responsabilità sociale</u>? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa	0 Nessuna "politica aziendale" indirizzata ad un percorso di responsabilità sociale.	1 Presenza di un impegno della direzione ad un percorso di responsabilità sociale. Presenza di regole trasparenti e condivise sul funzionamento della gestione aziendale.	2 Mission e vision con esplicito riferimento ai valori della responsabilità sociale d'impresa, al loro miglioramento continuo e al riconoscimento degli stakeholder.	3 Presenza di una carta dei valori, codice etico o di condotta.	4 Presenza di una carta dei valori, codice etico o di condotta, opportunamente condivisi con gli stakeholder dell'impresa e pubblicizzati. Presenza di certificazione SA8000 o procedimento in corso.
2. Indicatore: <u>Sistemi di monitoraggio interno (M)</u> Esiste un sistema di controllo/monitoraggio interno delle azioni di responsabilità sociale? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa	0 Nessun sistema di monitoraggio interno.	1 Presenza di politiche implicite e di un sistema informale di controllo da parte della direzione.	2 Presenza di un regolamento interno che stabilisce i parametri per l'attività di controllo delle azioni di responsabilità sociale	3 Presenza di un'attività di controllo sistematica oltre i requisiti di legge, rispondente ai cambiamenti interni ed esterni all'azienda, efficaci per il <u>decision making</u> , pubblicati e disponibili.	4 Presenza di un feedback dell'attività di monitoraggio realizzata a disposizione dei lavoratori e/o di tutti gli stakeholder dell'impresa.

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 2: Non discriminazione					
3. Indicatore: Pari Opportunità (M) Se l'azienda opera in un settore in cui è necessario prevalente o esclusivo lavoro maschile o femminile assegnarsi punteggio n.d.= 2 e passare a indicatore 4) Esiste una politica di pari opportunità tra uomini e donne? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa	0 Assenza di una politica di pari opportunità, anche implicita. Livelli salariali differenti tra uomini e donne a parità di mansione.	1 Presenza di una politica di pari opportunità da parte della direzione, anche implicita. Livelli salariali omogenei.	2 Presenza esplicita di una politica di pari opportunità. Presenza di una o più delle seguenti azioni: <ul style="list-style-type: none"> - livelli salariali omogenei. - Orari flessibili/part time per madri lavoratrici. 	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: <ul style="list-style-type: none"> - convenzioni con strutture (asili nido, pediatri, strutture sportive, ecc.) per facilitare la conciliazione vita-lavoro delle lavoratrici-madri. - In presenza di donne assunte, uno o più donne quadro e/o dirigenti. 	4 Presenza di una o più delle seguenti azioni: <ul style="list-style-type: none"> - presenza di asilo nido aziendale o locale. - In presenza di donne assunte, percentuale di donne quadro o dirigenti sul totale delle donne assunte pari o superiore a quella maschile. - Presenza femminile nel CdA pari o superiore a quella maschile

<p>4. Indicatore: <u>Lavoratori disabili e svantaggiati</u> (M) Se l'azienda opera in un settore in cui si debba escludere l'assunzione di lavoratori disabili o svantaggiati assegnarsi punteggio n.d.= 2 e passare a indicatore 5)</p> <p>L'impresa si impegna a ridurre/eliminare tutti gli aspetti discriminatori legati alle disabilità e alle condizioni di svantaggio dei lavoratori?</p> <p>Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa..... </p>	<p>0</p> <p>Assenza di un impegno a ridurre/eliminare tutti gli aspetti discriminatori nei confronti delle disabilità e delle condizioni di svantaggio dei lavoratori.</p>	<p>1</p> <p>Presenza di un impegno della direzione a ridurre/eliminare tutti gli aspetti discriminatori nei confronti dei lavoratori disabili o svantaggiati.</p>	<p>2</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi di riduzione delle barriere architettoniche in azienda attuati o in attuazione. - Disponibilità ad assumere lavoratori disabili o svantaggiati. 	<p>3</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di lavoratori disabili o svantaggiati - Azioni di integrazione dei lavoratori disabili o svantaggiati: formazione sul lavoro, corsi di lingua per stranieri e per le loro famiglie, occasioni di incontro e scambio culturale tra dipendenti oltre l'orario di lavoro. - Assenza di barriere architettoniche.. 	<p>4</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di lavoratori disabili pari o superiori ai limiti posti dalla legge 68/99 per la concessione di agevolazioni. - Facilitazioni e strutture per le disabilità e minoranze interne ed esterne all'impresa (ad esempio se vi è una mensa interna, attenzione alle esigenze alimentari di tutti, orari differenziati per venire incontro ad esigenze familiari, culturali, religiose). - Formazione altamente professionalizzante per lavoratori stranieri o svantaggiati - Lavoratori stranieri o di categorie svantaggiati in posizioni chiave, dirigenziali o di quadro
---	--	---	--	--	--

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 3: Rapporto di lavoro					
5. Indicatore: Formazione e <u>stage</u> (U) L'impresa è disponibile a mettere in atto interventi formativi al di là degli obblighi di legge e a ospitare personale in stage? Questo strumento formativo è utilizzato in modo efficace? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Assenza di impegno a mettere in atto interventi formativi al di là degli obblighi di legge e a ospitare soggetti in stage	1 Impegno della direzione a mettere in atto interventi formativi al di là degli obblighi di legge e a ospitare personale in stage.	2 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - ore di formazione e aggiornamento non obbligatorie, anche su competenze trasversali (lingue, informatica). - Realizzazione di almeno uno stage negli ultimi tre anni.	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - realizzazione di almeno uno stage nell'ultimo anno. - Presenza di personale assunto dopo programmi di stage. - Convenzioni con università, istituti secondari per l'organizzazione di stage.	

<p>6. Indicatore: Qualità del <u>clima aziendale</u> e <u>conciliazione vita-lavoro</u> (M)</p> <p>L'impresa si impegna a migliorare il clima aziendale e a conciliare tempi di vita e di lavoro dei dipendenti?</p> <p>Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa..... </p>	<p>0</p> <p>Nessun impegno a migliorare il clima aziendale e a conciliare tempi di vita e di lavoro dei dipendenti.</p>	<p>1</p> <p>Impegno della direzione a realizzare interventi per migliorare il clima aziendale e a migliorare la qualità della vita dei dipendenti.</p>	<p>2</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nuove assunzioni negli ultimi due anni. - Sistema di carriera premiante e meritocratico. - Luogo di lavoro confortevole. - Flessibilità degli orari di lavoro. - Buoni pasto per tutti i lavoratori, anche non dipendenti, o convenzioni con mense, ristoranti. 	<p>3</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - periodiche riunioni con il personale per condividere le scelte e gli obiettivi aziendali. - Flessibilità degli orari di lavoro, banca ore. - Spazi per la preparazione e consumazione dei pasti. - Pranzi aziendali in occasione di festività. - Convenzioni con attività commerciali, palestre, banche, ecc. - Opportunità di azionariato aziendale. 	<p>4</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensa e/o palestra-spazio ricreativo interno. - Contesto architettonico e paesaggistico piacevole e a misura d'uomo. - Giornate aziendali motivazionali, gite aziendali - Accordi interaziendali per il ricollocamento professionale di propri dipendenti in caso di esubero, con eventuali percorsi di accompagnamento professionale - Utilizzo del TFR per motivi non previsti dalla legge.
---	---	--	--	---	--

<p>7. Indicatore: Rispetto dei <u>diritti di associazione e contrattazione collettiva</u> (U)</p> <p>L'impresa attua politiche volte a garantire il rispetto dei diritti di associazione e contrattazione collettiva?</p> <p>Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa..... </p>	<p>0</p> <p>Assenza di impegno a garantire i diritti di associazione e contrattazione collettiva.</p>	<p>1</p> <p>Impegno della direzione a garantire i diritti di associazione e contrattazione collettiva.</p>	<p>2</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - confronto periodico con le RSU interne se presenti. - L'azienda si adopera affinché i lavoratori impegnati in organizzazioni dei lavoratori non subiscano discriminazioni o minacce. - Se l'azienda opera all'estero presenza di accordi anche per i dipendenti esteri e codici interni volti a garantire il rispetto delle <u>convenzioni ILO</u>. 	<p>3</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'azienda si impegna nella comunicazione, nella sensibilizzazione e nel coinvolgimento dei lavoratori sui loro diritti di associazione e contrattazione. - Accordi siglati con Organismi e Organizzazioni di categoria in favore dei dipendenti oltre il minimo di legge. 	
--	---	--	--	---	--

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 4: Salute e sicurezza					
8. Indicatore: Infortuni e malattie (M) L'azienda si impegna sul fronte della salute e sicurezza dei lavoratori oltre il minimo di legge? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessuna politica di salute e sicurezza oltre il minimo di legge.	1 Politica di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro oltre il minimo di legge. Presenza di una o più delle seguenti azioni: - almeno un incontro di formazione al personale oltre gli obblighi di legge. - Informazioni chiare ai lavoratori per tutelare la loro salute e sicurezza.	2 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - presenza di una politica di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali - Diverse iniziative di formazione sulla salute e sicurezza non obbligatorie per legge	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - azioni di monitoraggio della salute e sicurezza attraverso l'utilizzo di indicatori significativi dell'andamento infortunistico, tecnopatologico e degli incidenti (ad es. n°infortuni * 1000/ n° persone anno). - Sistemi di gestione delle emergenze - Procedure di gestione del rischio condivise con tutti i lavoratori.	4 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - adesione o adozione di programmi di prevenzione (ad es, norme UNI, INAIL sul lavoro sicuro) - Certificazione OHSAS

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 5: Prodotti, clienti, fornitori					
9. Indicatore: Nuovi servizi (U) L'azienda si impegna nella soddisfazione delle esigenze dei clienti e del mercato? L'azienda si impegna in un processo di miglioramento, rinnovo ed evoluzione? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessun impegno nella soddisfazione delle esigenze dei clienti e del mercato, nessun processo di miglioramento, rinnovo ed evoluzione.	1 Impegno direzionale nella soddisfazione delle esigenze dei clienti e del mercato, presenza di un processo di miglioramento, rinnovo ed evoluzione.	2 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - progettazione di nuovi servizi. - Investimenti in ricerca e sviluppo.	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - processo formalizzato di creazione di nuovi progetti: studi di mercato, progettazione, test, feedback. - Investimenti in ricerca e sviluppo in crescita negli ultimi tre anni.	
10. Indicatore: Tutela del cliente (M) L'azienda si impegna nel realizzare servizi che tutelano gli interessi del cliente e nel garantire una comunicazione trasparente sulla qualità, impatto ambientale e sicurezza dei servizi stessi? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessun impegno alla realizzazione di servizi che tutelano gli interessi del cliente.	1 Impegno della direzione nel realizzare servizi che tutelano gli interessi del cliente e nel garantire una comunicazione trasparente sulla qualità, impatto ambientale e sicurezza dei prodotti stessi.	2 Informazioni trasparenti a priori e a posteriori sui servizi erogati e sui costi. Sistema di controllo di qualità.	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - erogazione di servizi con particolare attenzione alla tutela del cliente/parte debole, anche attraverso la redazione di contratti a loro tutela. - Adesione volontaria a marchi di qualità/etichettature (es. marchio ISNART per l'ospitalità).	4 Presenza di certificazione UNI EN ISO 9001, SA8000 o processo di certificazione in corso.

11. Indicatore: Fornitori (M)	0	1	2	3	4
<p>L'azienda coinvolge e responsabilizza i propri fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza? Vi è una corretta gestione dei rapporti coi fornitori?</p> <p>Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Nessun coinvolgimento e responsabilizzazione dei propri fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza.</p>	<p>Impegno al coinvolgimento e responsabilizzazione dei propri fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza.</p>	<p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iniziative di coinvolgimento e responsabilizzazione dei fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza. - Presenza di un elenco dei fornitori. - Tempi di pagamento medi pari a 51 /60 giorni. 	<p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selezione dei fornitori in base a criteri sociali, ambientali e di salute e sicurezza. - Rapporti stabili con i fornitori ed elenco verificato annualmente sulla base di criteri ambientali, sociali e di salute e sicurezza. - Tempi di pagamento medi pari o inferiori a 50 giorni. 	<p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazione SA8000 dell'azienda. - Adozione o processo di certificazione in corso di uno o più fornitori in una delle seguenti certificazioni: SA8000, UNI EN ISO 9001, ISO 14000, OHSAS, EMAS o Ecolabel.

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno e fase iniziale	Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 6: Sviluppo Sociale					
12. Indicatore: <u>Comunità</u> (M) L'azienda si impegna nel sociale, a livello di comunità locale, nazionale o internazionale, e nella collaborazione con il non profit? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessun impegno nel sociale.	1 Impegno della direzione nel sociale con alcune donazioni e sponsorizzazioni (anche tecniche) a sostegno di progetti/iniziative sociali, culturali, civiche, ambientali.	2 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - partnership durature con enti, associazioni locali, nazionali sovranazionali per il sostegno di progetti con finalità culturali, sociali, civili, ambientali. - Impegno diretto dell'azienda in progetti a sostegno di cause sociali, ambientali, culturali (ad esempio attraverso la d evoluzione del ricavato delle vendite di alcuni prodotti).	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - progettazione sistematica e annuale delle attività a favore del sociale, in particolare della comunità locale, come parte della strategia di sostenibilità e responsabilità sociale dell'impresa e non semplice beneficenza e loro monitoraggio e rendicontazione. - Partnership con soggetti della comunità per sostenerne lo sviluppo economico e sociale (ad es. collaborazione con cooperative sociali per l'inserimento in azienda di persone svantaggiate).	4 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - volontariato di impresa. - Partecipazione a tavoli di coordinamento, associazioni locali, ecc su tematiche sociali.

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione e ottima
CATEGORIA 7: Trasparenza					
13. Indicatore: <u>Customer satisfaction</u> interna ed esterna (U) L'azienda analizza, misura e cerca di incrementare la soddisfazione dei propri clienti, fornitori e risorse umane? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessun impegno nella misurazione della customer satisfaction interna ed esterna.	1 Impegno della direzione nella misurazione della customer satisfaction interna ed esterna.	2 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - presenza di un sistema di misurazione del grado di soddisfazione dei clienti. - Presenza di un sistema di misurazione del grado di soddisfazione dei dipendenti. - Presenza di un sistema di gestione dei suggerimenti e delle segnalazioni dei dipendenti e fornitori.	3 Presenza di una o più delle seguenti azioni: - presenza di un sistema di feedback nei confronti di clienti, dipendenti e fornitori. - Azioni periodiche di miglioramento/ris oluzione dei problemi in base alle opinioni/ suggerimenti ricevuti.	

<p>14. Indicatore: Comunicazione interna ed esterna (M)</p> <p>L'azienda realizza <i>azioni di comunicazione</i> e di coinvolgimento degli stakeholder, con particolare attenzione ai soggetti interni e presenti nella comunità?</p> <p>Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>0</p> <p>Nessun impegno nella comunicazione e nel coinvolgimento della comunità e dei lavoratori.</p>	<p>1</p> <p>Impegno della direzione alla comunicazione e al coinvolgimento della comunità e dei lavoratori.</p>	<p>2</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sito web aziendale costantemente e aggiornato e trasparente. - Giornalino/newsletter aziendale. - Intranet. - Riunioni periodiche di aggiornamento o del personale sulle scelte e obiettivi aziendali. 	<p>3</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicati stampa conferenze in occasioni di particolari momenti dell'azienda. - Informazioni su profilo e performance sociali/ambientali nel Bilancio Annuale. 	<p>4</p> <p>Presenza di una o più delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redazione di bilancio sociale/ambientale/delle risorse umane/di sostenibilità. - Presenza di un sistema di segnalazione da parte di dipendenti o soggetti esterni di eventuali non conformità dell'azienda ai requisiti dello standard SA8000, Codice etico, bilancio sociale, ecc. - Azienda aperta/open day. - Coinvolgimento all'interno del Cda o di tavoli specifici di rappresentanti degli stakeholder (lavoratori, responsabili della salute e sicurezza, qualità, ambiente, rappresentanti sindacali, associazioni di consumatori, cittadini, ecc). - Adozione dello standard AA1000 o GRI.
--	--	---	--	---	---

Categorie					
	Impegno insufficiente	Impegno fase iniziale	e Implementazione parziale	Implementazione soddisfacente	Implementazione ottima
CATEGORIA 8: Credibilità/reputazione					
15. Indicatore.: <u>Contenziosi, sanzioni e provvedimenti</u> (M) L'azienda mantiene un comportamento corretto con la comunità e la pubblica amministrazione? Descrizione attività e documenti realizzati dall'impresa.....	0 Nessun impegno a mantenere un comportamento corretto con la comunità e la pubblica amministrazione. Contenziosi, sanzioni e provvedimenti in atto.	1 Impegno della direzione a mantenere un comportamento corretto con la comunità e la pubblica amministrazione.	2 Presenza di procedure per ridurre l'insorgere di contenziosi e l'incorrere in sanzioni e/o provvedimenti di tipo pecuniario o sanzioni economiche/interdittive.	3 Presenza di procedure interne per risolvere efficacemente i contenziosi.	4 Rapporto elevato tra numero di contenziosi insorti e numero di contenziosi risolti positivamente. Assenza di sanzioni e/o provvedimenti di tipo amministrativo pecuniario e di sanzioni economiche/interdittive.

Definizioni

A

- Azioni di comunicazione: insieme degli strumenti con cui l'azienda si presenta sul mercato: pubblicità classica, *promotion*, pubbliche relazioni, sponsorizzazioni, *direct marketing*, pubblicità, *business to business*, comunicazione interna.

B

- Bilancio ambientale: strumento contabile in grado di fornire un quadro organico delle interrelazioni dirette tra l'impresa e l'ambiente naturale, capace, dunque, di fornire un quadro di valutazioni sull'impatto ambientale delle attività produttive e dello sforzo economico e finanziario sostenuto dall'impresa per la protezione dell'ambiente. Esso costituisce la base per l'elaborazione del rapporto ambientale, strumento di comunicazione esterno dell'impresa.
- Bilancio di sostenibilità: forma di comunicazione più completa del bilancio sociale o ambientale che comprende tutte le dimensioni del concetto di sostenibilità: sostenibilità ambientale come capacità di mantenere la qualità e riproducibilità delle risorse naturali; sostenibilità sociale come capacità di garantire condizioni di benessere e opportunità di crescita nel rispetto dei diritti umani e del lavoro; sostenibilità economica come capacità di generare reddito, profitti e lavoro. È un bilancio che si basa su un triplice approccio (Triple Bottom Line o Triple P Approach) con cui analizza le "3P", ovvero la persona (People), l'ambiente (Planet) e il profitto (Profit).
- Bilancio sociale: documento informativo neutrale, imparziale, oggettivo e trasparente, capace di delineare in maniera semplice e concisa gli aspetti e i principi più importanti per gestire il processo di reporting del valore creato all'interno e all'esterno dell'impresa, rispetto ai portatori di interessi interni ed esterni all'azienda (stakeholder). È un efficace strumento di dialogo con gli stakeholder e uno strumento di gestione atto a favorire la costruzione di un'identità e cultura aziendale basata sulla condivisione di valori sociali. Il suo obiettivo principale è quello di misurare il comportamento sociale delle imprese.
- Brevetto: è lo strumento giuridico con il quale viene conferito a chi ha realizzato un'invenzione il monopolio temporaneo di sfruttamento dell'invenzione, consistente nel diritto di escludere i terzi dall'attuare e trarne profitto nel territorio dello Stato concedente, entro i limiti e alle condizioni previste dalla legge.

C

- Carta d'identità dell'impresa socialmente responsabile: profilo dettagliato dell'impresa che ha l'obiettivo di mettere a fuoco le informazioni dirette a rilevare l'impegno dell'azienda nell'ambito della CSR, elencando mission e vision, politiche aziendali di responsabilità sociale, codici etici e comportamentali, sistemi di gestione, report (bilanci) sociali, ambientali e di sostenibilità.

- Cliente: persona fisica o giuridica acquirente o destinataria dei beni e servizi dell'impresa. Nell'ottica della qualità totale esso con i suoi bisogni è il centro delle azioni organizzative e produttive dell'azienda.
- Clima aziendale: Il clima aziendale è un sistema di percezioni condivise relativamente ai fenomeni organizzativi, è il modo attraverso il quale i soggetti entrano in contatto con le organizzazioni; è l'insieme delle credenze, delle aspettative, degli atteggiamenti, attraverso i quali vengono vissute alcune caratteristiche della struttura organizzativa e del lavoro. Il clima aziendale è l'interpretazione degli eventi, dei bisogni, dei sentimenti dei collaboratori, di ciò che viene dato per scontato, dei comportamenti attesi e di quelli premiati, delle interazioni all'interno del proprio gruppo di riferimento e dei rapporti con il resto dell'organizzazione. In altre parole il clima "è il livello di soddisfacimento dei bisogni e delle finalità delle risorse umane all'interno di un'organizzazione in relazione agli obiettivi aziendali assegnati". Esso è composto dal complesso di condizioni strutturali, retributive e relazionali che caratterizzano l'azienda.
- Codici di comportamento o etico: carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale. E' finalizzato a prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, quadri, dipendenti e spesso anche fornitori verso i diversi gruppi di stakeholder. È il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'azienda.
- Collaboratore: oltre ai lavoratori dipendenti, qualsiasi persona che a vario titolo (rapporto di lavoro subordinato o atipico, autonomo, interinale, ecc.), presta la propria opera in impresa.
- Comunità: gruppo sociale che costituisce un'entità organica in base alle comuni origini, cultura e territorio, nella quale è inserita e alla quale si rapporta l'azienda, con specifico riferimento alle azioni di responsabilità sociale.
- Conciliazione vita-lavoro: iniziative aziendali a favore delle pari opportunità e della conciliazione tra esigenze familiari e attività lavorativa, come la flessibilità d'orario, la concessione di permessi e aspettative a entrambi i genitori e la presenza di strutture a sostegno della famiglia come asili nido e servizi sanitari.
- Contenzioso: l'insieme delle liti o controversie giuridiche in un determinato ambito o fra determinati soggetti, e l'insieme delle relative materie.
- Contrattazione collettiva: un contratto per il lavoro negoziato tra un datore di lavoro o un gruppo di datori di lavoro e uno o più organizzazioni di lavoratori, che specifica i termini e le condizioni di impiego.

- Convenzioni ILO: norme internazionali in materia di lavoro formulate dall'ILO – International Labour Organization, agenzia specializzata delle Nazioni Unite che persegue la promozione della giustizia sociale e il riconoscimento universale dei diritti umani nel lavoro. Secondo la Commissione Europea (Libro verde "Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese") il rispetto delle convenzioni ILO su quattro norme fondamentali del lavoro costituisce un aspetto essenziale della responsabilità sociale delle imprese. Per visualizzare l'elenco delle principali convenzioni ILO recepite dal Governo italiano: <http://www.ilo.org/public/italian/region/eurpro/rome/index.htm>
- Corruzione: l'offerta, promessa o il pagamento di una somma o di un'altra utilità non dovuta, anche in natura
- *Customer satisfaction*: (soddisfazione del cliente) rappresenta l'obiettivo principale dell'azienda orientata al marketing, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione di qualità con la clientela e alla sua conseguente fidelizzazione.

D

- *Decision making*: la selezione da parte delle figure direzionali dell'azienda di una linea d'azione fra diverse alternative al fine di conseguire un risultato voluto.
- Diritti di associazione: diritto dei lavoratori di formare, aderire e organizzare i sindacati di loro scelta.

E

- EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*): è un sistema ad adesione volontaria per le imprese e le organizzazioni che desiderano impegnarsi a valutare e migliorare la propria efficienza ambientale. Per ulteriori informazioni: <http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/it-IT/>
- Emissioni inquinanti: esalazione o fuoriuscita nell'ambiente naturale di sostanze chimiche, biologiche o di fattori fisici in grado di provocare disturbi o danni all'ambiente (dell'aria, dell'acqua, del suolo, luminoso, acustico, atmosferico).
- Energia: attitudine di un corpo o di un sistema a compiere un lavoro derivante da diverse fonti (combustibili fossili, vegetali, nucleari, fonti eoliche, idriche, geotermiche, solari) più o meno alternative (rinnovabili o non inquinanti).
- Etichettatura volontaria: indicazione apposta su un prodotto al fine di influire sulla decisione di acquisto dei consumatori, fornendo garanzie sul valore sociale, etico e ambientale di un processo commerciale.

F

- Fatturato: Ammontare delle vendite o delle prestazioni di servizi realizzato in un anno da un'impresa detto anche volume d'affari. Il fatturato costituisce un valido elemento conoscitivo per determinare la dimensione aziendale; inoltre, il legislatore prevede particolari facilitazioni fiscali quando il fatturato non superi un certo ammontare.
- Formazione: l'attività volta al trasferimento e al consolidamento di conoscenze e competenze nei lavoratori (dipendenti, assimilati, collaboratori). Essa può essere svolta secondo modalità differenti, che vanno dalla tipica interazione d'aula, ai lavori in team, ai processi a distanza, e con diversi materiali di supporto (libri, elaborati specifici, sistemi informatici mirati, ecc.).
- Fornitore: ente economico che rifornisce l'azienda di beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'azienda.

I

- Imballaggio: cassa o pacco o altro materiale con cui viene confezionato il prodotto finito per la spedizione.
- Innovazione: concetto riferito al cambiamento e, in particolare, al cambiamento tecnologico. Questo può manifestarsi in due forme: nei prodotti/servizi che un'organizzazione offre (innovazione di prodotto) e nei modi in cui essi sono realizzati e distribuiti (innovazione di processo).
- ISO 14000: serie di norme internazionali che le aziende hanno a disposizione per migliorare la gestione ambientale delle proprie attività, dei prodotti e dei servizi. Fornisce una guida pratica per l'attuazione e il miglioramento di un sistema di gestione ambientale, gli strumenti di valutazione degli aspetti specifici della propria gestione ambientale, i principi e le indicazioni pratiche per dare informazioni sugli aspetti ambientali di prodotti e servizi. Per ulteriori informazioni: <http://www.iso.org/iso/home.htm>

L

- Lavoratore dipendente: persona che presta il proprio lavoro alle dipendenze di un datore di lavoro con rapporto di lavoro subordinato anche speciale (a tempo indeterminato, determinato, parziale).
- Lavoratore disabile: (definizione a norma del regolamento (CE) 2204 del 2002 – Aiuti di Stato a favore dell'occupazione)

- i) qualsiasi persona riconosciuta come disabile ai sensi della legislazione nazionale, o
- ii) qualsiasi persona riconosciuta affetta da un grave handicap fisico, mentale o psichico;

- **Lavoratore svantaggiato:** (definizione a norma del regolamento (CE) 2204 del 2002 – Aiuti di Stato a favore dell'occupazione) qualsiasi persona appartenente ad una categoria che abbia difficoltà ad entrare, senza assistenza, nel mercato del lavoro, vale a dire qualsiasi persona che soddisfi almeno uno dei criteri seguenti:
 - i) qualsiasi giovane che abbia meno di 25 anni o che abbia completato la formazione a tempo pieno da non più di due anni e che non abbia ancora ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente;
 - ii) qualsiasi lavoratore migrante che si sposti o si sia spostato all'interno della Comunità o divenga residente nella Comunità per assumervi un lavoro;
 - iii) qualsiasi persona appartenente ad una minoranza etnica di uno Stato membro che debba migliorare le sue conoscenze linguistiche, la sua formazione professionale o la sua esperienza lavorativa per incrementare le possibilità di ottenere un'occupazione stabile;
 - iv) qualsiasi persona che desideri intraprendere o riprendere un'attività lavorativa e che non abbia lavorato, né seguito corsi di formazione, per almeno due anni, in particolare qualsiasi persona che abbia lasciato il lavoro per la difficoltà di conciliare vita lavorativa e vita familiare;
 - v) qualsiasi persona adulta che viva sola con uno o più figli a carico;
 - vi) qualsiasi persona priva di un titolo di studio di livello secondario superiore o equivalente, priva di un posto di lavoro o in procinto di perderlo;
 - vii) qualsiasi persona di più di 50 anni priva di un posto di lavoro o in procinto di perderlo;
 - viii) qualsiasi disoccupato di lungo periodo, ossia una persona senza lavoro per 12 dei 16 mesi precedenti, o per 6 degli 8 mesi precedenti nel caso di persone di meno di 25 anni;
 - ix) qualsiasi persona riconosciuta come affetta, al momento o in passato, da una dipendenza ai sensi della legislazione nazionale;
 - x) qualsiasi persona che non abbia ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente da quando è stata sottoposta a una pena detentiva o a un'altra sanzione penale;
 - xi) qualsiasi donna di un'area geografica al livello NUTS II nella quale il tasso medio di disoccupazione superi il 100 % della media comunitaria da almeno due anni civili e nella quale la disoccupazione femminile abbia superato il 150 % del tasso di disoccupazione maschile dell'area considerata per almeno due dei tre anni civili precedenti;

M

- **Mansione:** compito concreto assegnato al lavoratore secondo la ripartizione del lavoro nei vari settori dell'impresa. Al lavoratore è riconosciuto il diritto ad essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto, consentendo tuttavia la destinazione a compiti superiori o equivalenti, e mai a mansioni inferiori.
- **Materie prime:** beni che costituiscono la base del ciclo produttivo aziendale. Rientrano, quindi, tra le materie prime sia quei beni che sono allo stato grezzo o naturale, o che pur non essendolo devono essere sottoposti ad un processo di trasformazione, sia quei beni che, sebbene abbiano già subito precedenti trasformazioni e non ne debbano subire altre, devono comunque essere assemblati per dare origine ad un nuovo prodotto.

- Marchio: segno grafico, riproducibile ma non pronunciabile, costituito da un emblema, simbolo, "design" o da una denominazione, mira a identificare i beni o servizi di un'impresa e a differenziarli da quelli dei concorrenti.
- *Mission*: ragion d'essere dell'impresa. Individua gli obiettivi di fondo, gli scopi preminenti che l'impresa, attraverso la sua attività, tenta di perseguire. Spesso coniuga la dimensione economica con quella sociale, identificando, per l'impresa, un ruolo di promozione e accrescimento del benessere collettivo, della qualità della vita (inclusa la qualità ambientale), della coesione sociale. Il valore della mission consiste nell'essere elemento centrale del sistema valoriale e culturale dell'impresa, strumento di aggregazione di risorse, fattore di legittimazione sociale

O

- Organizzazioni di lavoratori: un'associazione volontaria di lavoratori organizzata su base permanente con lo scopo di mantenere e migliorare le proprie condizioni di impiego e dell'ambiente di lavoro.

P

- Percorso di responsabilità sociale: secondo la definizione data dal Libro Verde della Commissione Europea la CSR è l' "integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là, investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate" (come da definizione). Intraprendere un percorso di responsabilità sociale significa per l'azienda adottare un modello di governance allargata, al di fuori dei requisiti di legge, con una gestione aziendale responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse (stakeholder) che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa, impegnandosi al miglioramento continuo.
- Prodotti/servizi a connotazione etico-ambientale: prodotti e servizi che rispettano in modo dimostrabile criteri ecologici, etici e prestazionali stabiliti. Gli aspetti che sono analizzati, in particolare, sono, per quanto riguarda i criteri ecologici, il consumo di energia, l'inquinamento delle acque e dell'aria, la produzione di rifiuti, il risparmio di risorse naturali, la sicurezza ambientale e la protezione dei suoli. Per quanto riguarda i criteri etici viene valutato l'impatto etico del prodotto sulla comunità in senso allargato.
- Provvedimenti amministrativi pecuniari: atto amministrativo predisposto da un'autorità amministrativa nell'esercizio delle proprie funzioni che prevede un esborso pecuniario al fine di realizzare un particolare interesse pubblico.

R

- Regolamento interno: complesso delle norme che disciplinano l'attività dell'azienda.

S

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: complesso delle condizioni che garantiscono l'assenza di rischi e di pericoli e lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia od'infermità, dei lavoratori dell'azienda sul luogo di lavoro.
- Sanzione: provvedimento punitivo previsto dall'ordinamento contro chi infrange una norma giuridica, commettendo illecito.
- Sanzioni economiche: provvedimento punitivo che prevede una pena pecuniaria, previsto dall'ordinamento contro chi infrange una norma giuridica, commettendo illecito.
- Sanzioni interdittive: provvedimento punitivo di tipo accessorio che prevede per l'imprenditore la legale incapacità di agire limitatamente agli atti che riguardano la disponibilità e l'amministrazione dei beni, previsto dall'ordinamento contro chi infrange una norma giuridica, commettendo illecito.
- Sistema di monitoraggio/controllo interno: insieme di regole, strutture organizzative e procedure/processi che ha come obiettivo e priorità il governo dell'azienda attraverso l'individuazione, valutazione monitoraggio, misurazione mitigazione/gestione di tutti i rischi d'impresa, coerentemente col livello di rischio scelto/accettato dal vertice aziendale.
- Sistema di gestione: concetto che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, programmazione controllo, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per sviluppare, attuare, conseguire, riesaminare e mantenere attiva una specifica politica aziendale (riguardante, ad esempio, la qualità, la gestione ambientale, la sicurezza sul lavoro, la tutela dei diritti dei lavoratori, la gestione dell'impatto sociale o della sostenibilità dell'impresa, ecc.)
- Sistema di gestione ambientale: la parte del sistema di gestione complessivo comprendente la struttura organizzativa, la responsabilità, le prassi, le procedure, i processi e le risorse per definire e attuare la politica ambientale (fonte: regolamento EMAS)
- Sistema di monitoraggio: linee di azione e procedure adottate dal management al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali e di assicurare una condotta efficiente ed ordinata della propria attività; quest'ultima espressione include il rispetto delle politiche aziendali, la salvaguardia dei beni aziendali, la prevenzione e l'individuazione di frodi ed errori, l'accuratezza e la completezza delle registrazioni contabili e la preparazione tempestiva di informazioni contabili affidabili.
- Sostenibilità ambientale: capacità di mantenere la qualità e riproducibilità delle risorse naturali.

- Stage o tirocinio: fase di un addestramento consistente nel trascorrere un certo periodo di tempo in azienda affinché l'apprendista possa conseguire la capacità tecnica per diventare lavoratore qualificato. Poiché il lavoro del tirocinante è considerato una prestazione di lavoro esso viene considerato assimilato ai dipendenti e l'azienda può prevedere una remunerazione o rimborso spese. Si differenzia dalla formazione o apprendistato che prevede obblighi di remunerazione, di formazione e di durata più stringenti, regolamentati da un contratto.
- Stakeholder: (anche "portatore di interesse") persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di una organizzazione (in questo caso l'impresa). Possono essere clienti, proprietari/azionisti/soci, dipendenti, fornitori, concorrenti, banche, sindacati, collettività, amministrazione pubblica locale e centrale.

V

- Vision: sistema di idee che caratterizzano le decisioni di fondo del soggetto economico circa le finalità primarie dell'azienda. Dalla vision scaturiscono i principi, i criteri, le aspirazioni che incidono profondamente sul processo direzionale teso alla definizione degli obiettivi di medio-lungo periodo e delle strategie. Rispetto alla mission che si rivolge al presente il concetto di vision è relativo al futuro, essendo la proiezione di uno scenario futuro rispecchiante gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi, proiezione che stimoli l'azione.